**BỘ CÔNG THƯƠNG**



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHIỆP THỰC PHẨM TP.HCM**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**

**🙠🕮🙢**

****

**ĐỀ TÀI:**

**PHẦN MỀM QUẢN LÍ BÁN CAFE**

**GVHD: Bùi Công Danh**

**Sinh viên thực hiện**

Nguyễn Trung Lộc - 2001160059

Lưu Kim Quy - 2001160326

**Lớp: 07DHTH**

**Tp.HCM, 25 tháng 08 năm 2019**

# MỤC LỤC

[MỤC LỤC 2](#_Toc18436393)

[LỜI MỞ ĐẦU 3](#_Toc18436394)

[CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI 4](#_Toc18436395)

[I. Tổng quan đề tài 4](#_Toc18436396)

[II. Phạm vi đề tài 4](#_Toc18436397)

[III. Mục tiêu – lợi ích 4](#_Toc18436398)

[CHƯƠNG 2 : PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG 6](#_Toc18436399)

[I. Phân tích yêu cầu hệ thống 6](#_Toc18436400)

[1. Yêu cầu về chức năng 8](#_Toc18436401)

[2. Yêu cầu phi chức năng 9](#_Toc18436402)

[II. Phân tích yều cầu nghiệp vụ 9](#_Toc18436403)

[1. Quản lý nhân viên 9](#_Toc18436404)

[2. Quản lý đặt món 9](#_Toc18436405)

[3. Quản lý hàng hoá và điều hành quán 11](#_Toc18436406)

[III. Phân tích thiết kế 13](#_Toc18436407)

[CHƯƠNG 3 : THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH XỬ LÝ 14](#_Toc18436408)

[CHƯƠNG 4 : TỔNG KẾT VÀ HƯỚNG PHÁT TRIỂN 15](#_Toc18436409)

[TÀI LIỆU THAM KHẢO 16](#_Toc18436410)

# LỜI MỞ ĐẦU

# CHƯƠNG 1 : GIỚI THIỆU ĐỀ TÀI

## Tổng quan đề tài

Công việc quản lý quán cafe vô cùng phức tạp, nhất là khi khách đông “quá tải”. Liệu tuyển thêm 5-7 nhân viên có giải quyết triệt để được vấn đề? tăng cường thu ngân thì lại thiếu nhân viên order cho khách, nhân viên order nhầm bàn, doanh thu thâm hụt không biết lý do gì? Nguyên vật liệu lúc thiếu lúc thừa, nhầm lẫn bill của khách…

Sẽ thật tuyệt vời khi tất cả sẽ được thống kê một cách chính xác. Một nhân viên thu ngân có thể lo liệu được chuẩn chỉnh, doanh số được thống kê hằng ngày và được trình bày rõ ràng nhờ bảng báo cáo chi tiết… [Kinh nghiệm quản lý quán cafe](https://www.cukcuk.vn/wp-tag/kinh-nghiem-kinh-doanh-quan-cafe/) , [trà sữa](https://www.cukcuk.vn/wp-tag/kinh-nghiem-kinh-doanh-tra-sua/) của những cửa hàng đó là không thể thiếu phần mềm để quản lý.

## Phạm vi đề tài

* Phần mềm bán cafe là một công cụ hữu ích cho các doanh nghiệp bán cafe có quy mô vừa và nhỏ quy trình đơn giản.
* Phần mềm là công cụ lưu trữ được lưu tại máy tính cài đặt phần mềm vì thế công cụ này phù hợp với các cửa hàng tư nhân quy trình mua bán đơn giản dễ quản lí

## Mục tiêu – lợi ích

* Phần mềm ghi order dễ dàng – tiện dụng : Phục vụ chậm trễ vì lý do “quá tải” . Đây luôn là lời phàn nàn không hề ít của các khách hàng trên các diễn đàn quán cafe.
* Hỗ trợ nhân viên quầy không bỏ sót đồ : Để tránh những trường hợp không đáng có như sót đồ, khách đến trước lại có đồ sau, order đồ xong, bộ phận pha chế lại báo hết đồ… Với phần mềm quản lý quán café , tất cả sẽ được tối ưu toàn diện.
* Hỗ trợ thu ngân tính tiền nhanh chóng, chính xác :
* Giao diện trực quan , dễ sử dụng : Giao diện bán hàng thu ngân của được thiết kế rất đơn giản, trực quan và dễ sử dụng. Tất cả các tính năng đều có thể thao tác nhanh chóng và chính xác như: ghi nhận order từ bộ phận order, chuyển thông tin xuống quầy pha chế, đổi đồ uống, hủy đồ uống, kiểm đồ, thanh toán….
* Tự động tính tiền và in hoá đơn : Đừng để mất điểm chỉ vì sự thiếu chuyên nghiệp. [Thanh toán tiền](https://www.cukcuk.vn/wp-tag/phan-mem-tinh-tien-quan-cafe/) quá chậm, tính tiền sai, rắc rối trong tính toán khi có chương trình khuyến mại phức tạp, thuế, phí phục vụ, voucher…
* Dễ dàng quản lý từ quán café từ xa :
* Quản lý tồn kho , định lượng nguyên vật liệu : Phần mềm quản lý quán cafe giúp chủ quán luôn chủ động biết được tình hình nhập, xuất, tồn kho nguyên vật liệu. Từ đó, có kế hoạch mua nguyên liệu kịp thời và hợp lý, tránh việc thiếu đồ hay mua thừa quá nhiều không dùng kịp.
* Quản lý từ xa trên điện thoại di động : Phần mềm quản lý quán cafe cho phép chủ quán kiểm soát mọi hoạt động từ điện thoại di động. Dù bạn có đi công tác xa, đi la cà quán xá với bạn bè, ở bất cứ thời điểm nào, bất cứ nơi đâu, bạn vẫn có thể [quản lý từ xa](https://www.cukcuk.vn/wp-tag/quan-ly-quan-cafe/) quán [cafe](https://www.cukcuk.vn/wp-tag/kien-thuc-cafe/) của mình
* Quản lý thu chi một cách chính xác : Quản lý chặt chẽ mọi giao dịch thu chi tiền mặt, tiền gửi, giúp chủ nhà hàng luôn chủ động nguồn tài chính cho hoạt động kinh doanh.
* Qua đó, ta thấy rằng công cụ này ra đời nhằm mục đích giúp cho người sử dụng tiết kiệm được thời gian hơn, quản lí dễ dàng hơn và kiểm soát chặt chẽ hơn cửa hàng của họ.

# CHƯƠNG 2 : PHÂN TÍCH THIẾT KẾ HỆ THỐNG

## Phân tích yêu cầu hệ thống

* **Bộ phận quản lý**

Bộ phận quản lý sẽ do người chủ nhà hàng quản lý và ngườiquản lý chịu trách nhiệm toàn bộ hoạt động của nhà hàng gồm:

Quản lý bàn (thêm, xóa, tạm ngừng hoạt động của bàn).

- Nhận đặt ăn từ khách hàng

- Điều chỉnh giá cả của nhà hàng

- Lên kế hoạch hoạt động của nhà hàng

- Thống kê doanh thu và doanh số bán hàng

- Quản lý những hóa đơn mà khách

chưa thanh toán đầy đủ

- Quản lý thông tin cá nhân của nhân viên.

Bên cạnh đó người quản lý phải lưu trữ lại tất cả thông tin của khách hàng đặt tại quán , cũng như các khách hàng thường xuyên ghé đến quán .

* **Bộ phận thu ngân**

Người chịu trách nhiệm ở quầy thu ngân sẽ nhận phiếu gọi món của khách hàng từ người phục vụ, sau đó sẽ nhập dữ liệu vào một hóa đơn tạm thời để khi khách có yêu cầu thêm món hay đổi món có thể thay đổi và thanh toán thì in hóa đơn đó ra.

Thu ngân sẽ có các nhiệm vụ chính:

-Quản lý trạng thái của bàn: bàn trống, bàn đã được đặt trước,bàn đang có khách ngồi.

-Quản lý việc in hóa đơn thanh toán cho khách.

-Quản lý việc thay đổi trạng thái bàn: chuyển bàn, tách bàn, ghép bàn.

-Quản lý việc gọi món, hủy món của khách.

* **Bộ phận bếp**

Bộ phần này sẽ do người đọc bill chịu trách nhiệm. Ở đây sẽ gồm có 2 bộ phận làm bếp:

- Pha chế thức uống.

- Chế biến thực phẩm.

Sau khi nhận được phiếu gọi món của khách hàng từ người phục vụ (bồi bàn), người đọc bill sẽ chia phiếu yêu cầu đó ở phần nào : đang đợi thực hiện, đang thực hiện, đã làm xong.

**Ở phần đợi**

Tức là lúc phiếu yêu cầu đó mới được đưa vào nhàbếp thì sẽ được để ở phần đợi để chờ nhà bếp thực hiện.

**Ở phần đang thực hiện:**

Món ăn được chuyển sang trạng thái này sau khi người đọc bill thông báo và nhà bếp thực hiện nó.

**Ở phần đã làm xong:**

Món ăn đã được thực hiện xong và được đưa đến bàn gọi là bàn chờ, tại đây món ăn đã được làm xong sẽ được đánh số thuộc yêu cầu của bàn nào và được đưa đến cho bàn đó. Và mỗi lần yêu cầu món ăn thực hiện xong sẽ được lưu lại để sau này đối chiếu với dữ liệu của quầy thu ngân và thống kê.

### Yêu cầu về chức năng

- Đặt món

- Tìm món

- Thanh toán

- Báo cáo doanh thu

- Quản lý món

- Quản lý kho

- Quản lý tài khoản :

+Tài khoản khách hàng

+Tài khoản nhân viên

+Tài khoản Admin

### Yêu cầu phi chức năng

- Giao diện thân thiện , dễ sử dụng.

- Tốc độ xử lý nhanh.

- Có thể tích hợp trên ISO/ANDROID

## Phân tích yều cầu nghiệp vụ

### Quản lý nhân viên

Nhân viên là bộ mặt của thay cho quán giao tiếp với khách hàng từ lúc bước vào cho đến khi khách ra về. Bạn sẽ gặp rất nhiều vấn đề về nhân viên như: nghỉ việc thường xuyên, nghỉ việc đột xuất, nhân viên không nhiệt tình… Vậy phải làm gì để khắc phục được những tình trạng đó để nhân viên gắn bó lâu dài với bạn và nhiệt tình với công việc?

Thứ nhất, hãy dùng việc chi trả tiền lương làm công cụ để đảm bảo rằng nhân viên không nghỉ việc đột xuất. Cách làm khá đơn giản, hãy giữ ít nhất 5 ngày lương của nhân viên để “phòng bị” cho mức phạt khi nhân viên nghỉ đột xuất.

Thứ hai, hãy tìm phương pháp chi trả lương công bằng nhất, chính xác nhất.

### Quản lý đặt món

Để quán có thể hoạt động trơn tru và logic thì một quy trình là điều cần tiết để không dẫn đến tình trạng lộn xộn, thiếu chuyên nghiệp.

*Bước 1: Order thức uống/món ăn.*

Nhân viên phục vụ order hàng hóa khách hàng yêu cầu lên phiếu order (lưu ý: phiếu order này được lưu trữ để xử lý khi có vấn đề như sai sót, hay gian lận; phiếu order thông thường có các thông tin: nhân viên lập phiếu, số bàn gọi món, tên món, số lượng món). Theo quy trình quản lý khép kín này, thì phiếu order chỉ cần 1 liên.

*Bước 2: Nhập phần mềm và in phiếu chế biến.*

– Nhân viên phục vụ đem phiếu order đến thu ngân.

– Thu ngân nhận phiếu order, nhập vào máy tính theo đúng yêu cầu. Thu ngân cho in phiếu chế biến.

– Khi thu ngân cho in phiếu chế biến thì máy in bộ phận pha chế/nhà bếp sẽ in món.

*Bước 3: Xuất hàng hóa.*

– Pha chế/bếp nhân phiếu chế biến và thực hiện theo phiếu.

– Pha chế ra món, sắp xếp món để phục vụ thuận tiện đưa ra đúng số bàn.

*Bước 4: Giao thức uống/món ăn cho khách.*

Nhân viên phục vụ đưa món ra cho khách hàng (lưu ý: nhân viên phục vụ phải kiểm tra xem đã đầy đủ các công cụ/hàng hóa đi kèm với thức uống/món ăn rồi mới bê giao cho khách hàng).

*Bước 5: In bill thanh toán và thu tiền.*

– Nhân viên phục vụ nhận yêu cầu thanh toán từ khách hàng và vào thu ngân yêu cầu in phiếu tính tiền (bill).

– Thu ngân in phiếu tính tiền và tiền thối (nếu có).

– Nhân viên phục vụ kiểm tra xem bill và tiền thối đã chính xác chưa trước khi giao cho khách hàng.

– Nhân viên phục vụ thu tiền và trả tiền thối cho khách hàng.

*Lưu ý cách xử lý một số trường hợp đặc biệt:*

* Khách hàng đổi/trả thức uống.
* Khách hàng gọi thêm thước uống.
* Khách hàng chuyển bàn/chuyển khu vực.
* Khách hàng gộp nhiều bàn lại làm một.
* Khách hàng tách một bàn thành nhiều bàn.

### Quản lý hàng hoá và điều hành quán

**Giai đoạn đầu vào:**

– Thu mua hàng hóa: phải tìm đối tác cung cấp hàng hóa uy tín từ đầu vì có chính sách giá cả, giao hàng, chứng từ rõ ràng thuận tiện cho kiểm soát (ví dụ Metro, các nhà phân phối lớn, hoặc tạp hóa lớn …).

– Thống kê hàng hóa để quản lý: tài sản cố định (tài sản khấu hao lớn), tài sản nhỏ.

– Phải có kho hàng để dự trữ, bảo quản và kiểm soát.

– Kiểm kê hàng hóa theo hóa đơn khi nhập hàng và nhập vào File quản lý hoặc phần mềm quản lý  (lưu ý khi nhập cần phải cùng đơn vị bán: vd nhập kho là thùng sting nhưng khi nhập vào File quản lý phải theo đơn vị lon).

**Giai đoạn vận hành:**

– Xây dựng 1 bảng chuyển đổi tính cost đồ uống và lên giá thành (ví dụ định lượng 1kg café = 35 ly café).

– Thực hiện theo quy trình tác nghiệp phục vụ – thu ngân – pha chế.

**Giai đoạn kiểm soát**

Kiểm soát quy trình tác nghiệp:

– Dựa trên bảng mô tả công việc, quy trình tác nghiệp để kiểm soát & đánh giá nhân sự thực hiện có đúng quy trình đưa ra không.

– Linh hoạt điều chỉnh cho phù hợp với tình hình thực tế kinh doanh.

Kiểm soát thu/chi hàng ngày:

– Phân quyền cho việc chi hàng ngày (nên tạo quyền cho thu ngân với những khoản chi nhỏ, với khoản chi lớn thì cấp quản lý): phải có đầy đủ chữ ký.

– Phần thu gồm doanh thu từ bán hàng & thu khác: kiểm tra dựa trên thực tế kiểm tra tiền cuối ngày (hoặc cuối ca) & trên File quản lý hoặc phần mềm. Nếu chia nhiều ca thu ngân thì cần tạo file để bàn giao ca cho rõ ràng.

– Tạo ra các danh mục khoản thu/chi tách biệt để có thể quản lý được chi tiết (ví dụ: danh mục chi như: chi lương, chi trái cây, chi café, chi nước ngọt, chi sữa, chi điện/nước …)

Kiểm soát hàng hóa kho hàng:

– Định kỳ hàng tuần kiểm kho 1 lần (thường vào sáng thứ 2 hàng tuần) theo mẫu kiểm kho.

– Đối chiếu số liệu thực tế kiểm kho với số liệu trên File quản lý để đánh giá.

Các bảng báo cáo phân tích cần phải nắm:

– Báo cáo doanh thu theo ngày/tháng/năm.

– Báo cáo chi phí: chi tiết theo danh mục chi phí.

– Báo cáo về thất thoát: đổ vỡ, mất mát, hàng hóa hỏng

– Dựa trên các báo cáo để nắm rõ tỷ trọng với doanh thu như nguyên vật liệu, lương nhân sự, khấu hao…, để có phương án kinh doanh hiệu quả hơn.

## Phân tích thiết kế

# CHƯƠNG 3 : THIẾT KẾ CHƯƠNG TRÌNH XỬ LÝ

# CHƯƠNG 4 : TỔNG KẾT VÀ HƯỚNG PHÁT TRIỂN

# TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. CukCuk , <https://www.cukcuk.vn/tin-tuc/newsid/2123/phan-mem-ghi-order-quan-ly-quan-cafe/>
2. Lvcdongnoi, <http://luanvan.co/luan-van/de-tai-xay-dung-phan-mem-quan-ly-quan-ca-phe-53582/>
3. TamLongGroup, <https://tamlong.com.vn/quy-trinh-quan-li-nghiep-vu-dung-o-cac-bo-phan-trong-quan-ca-phe-va-nha-hang/>
4. Hoangnguyen282360, <https://text.xemtailieu.com/tai-lieu/phan-tich-thiet-ke-he-thong-quan-ly-cafe-1277976.html>